

Le 8 décembre 2021

PAR COURRIEL

M^e Philippe Lebel
Secrétaire et directeur général, Affaires juridiques
Autorité des marchés financiers
Place de la Cité, tour Cominar
2460, boulevard Laurier, 3^{ème} étage
Québec (Québec) G1V 5C1
Courriel : consultation-en-cours@lautorite.qc.ca

Objet : Projet de règlement sur le traitement des plaintes et le règlement des différends dans le secteur financier (le « projet de règlement »)

Le conseil de représentation *Canadian Advocacy Council* de la société d'analystes financiers agréés *CFA Societies Canada*¹ (le « CAC ») apprécie l'avoir l'occasion de présenter les observations générales suivantes sur ce projet de règlement. Nous appuyons l'intention de l'Autorité des marchés financiers (« l'Autorité ») d'harmoniser le traitement équitable des plaintes dans le secteur financier du Québec. Nous estimons, de manière générale, qu'un mécanisme de règlement des différends juste et impartial, facile à comprendre et uniforme à l'échelle des différents domaines de la réglementation financière, est essentiel pour favoriser la confiance des consommateurs à l'égard des services financiers. Nous croyons qu'il pourrait s'avérer bénéfique d'énoncer plus clairement le résultat et l'objectif visés par le projet de règlement, à savoir qu'en augmentant l'efficacité des processus de traitement des plaintes et de règlement des différends, on entend implicitement favoriser la confiance des consommateurs envers le secteur financier. Nous comprenons que le projet de règlement établira les exigences fondamentales de la politique de règlement des différends, de la nomination d'un responsable du traitement des plaintes, ainsi que des règles concernant les délais d'exécution et la communication avec les auteurs de plaintes. Bien que nous soyons en faveur de plusieurs dispositions particulières du projet, ainsi que du fait que le projet vise divers champs d'activité du secteur des services financiers de la province, nous

¹ Le CAC est le conseil de représentation des sociétés d'analystes financiers agréés du Canada *CFA Societies Canada* et il représente les douze sociétés membres du *CFA Institute Member Societies* du Canada, ainsi que plus de dix-neuf mille détenteurs du titre d'analyste financier agréé du Canada. Il est composé notamment de spécialistes en placement du Canada entier, lesquels examinent l'évolution des règlements, des dispositions législatives et des normes concernant les investisseurs, les spécialistes en placement et les marchés de capitaux du Canada. Visitez www.cfacanada.org pour accéder au travail de défense et de représentation du CAC.

Le *CFA Institute* est une association mondiale de spécialistes en placement qui établit la norme en matière d'excellence et d'accréditation professionnelle. L'organisation se consacre à la promotion des comportements éthiques dans le secteur des placements et elle constitue une source de connaissances respectée au sein de la communauté financière mondiale. Notre objectif est de créer un environnement où les intérêts des investisseurs seront prioritaires, où les marchés fonctionneront de manière optimale et où les économies pourront s'épanouir. Il y a plus de 178 000 titulaires du titre professionnel d'analyste financier agréé (CFA) dans le monde, dans plus de 160 marchés financiers. Le *CFA Institute* compte neuf bureaux dans le monde et 160 sociétés membres locales. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter www.cfainstitute.org.

craignons que le projet de règlement ne complique davantage l'ample gamme de dispositions et de recours qui sont déjà en place pour le traitement des plaintes et le règlement des différends. Par conséquent, le projet de règlement pourrait imposer un fardeau réglementaire inutile aux organisations qui doivent composer avec plus d'un ensemble de règles régissant le règlement des plaintes, même si les différences sont insignifiantes. En même temps, la fragmentation des pouvoirs et des recours pourrait ne pas résulter en un système plus facile à comprendre et utiliser par les consommateurs, ce qui devrait être le principal résultat visé.

Bien que le projet de règlement doive s'appliquer à grande échelle, les observations suivantes visent, de manière générale, l'application du projet de règlement aux personnes inscrites, comme les courtiers et les conseillers inscrits.

En ce qui concerne la définition du terme « plainte », nous constatons que ce concept a intentionnellement été formulé de manière générale, afin d'intégrer les difficultés s'articulant autour de cette définition dans divers services financiers visés. Bien que la définition prévoie des exclusions, nous sommes d'avis qu'on devrait ajouter des précisions supplémentaires et des exemples illustrant ce en quoi constitue une plainte, pour s'assurer que le temps et les ressources soient utilisés de manière efficace. Par exemple, en ce qui concerne les personnes inscrites en valeurs mobilières, le *Règlement 31-103— Obligations et dispenses d'inscription et les obligations continues des personnes inscrites* définit une plainte comme étant une plainte qui « a) concerne une activité de courtage ou de conseil de la société inscrite ou de ses représentants, et b) est reçue par la société dans les 6 ans suivant la date à laquelle le client a pris, ou aurait raisonnablement dû prendre, connaissance, de l'acte ou de l'omission dont elle résulte ou qui y est connexe. » Nous suggérons de clarifier la définition des plaintes et de faire en sorte que toutes les plaintes valides soient traitées par l'Autorité, de sorte qu'il n'incombe pas aux consommateurs de déterminer comment et où ils doivent déposer une plainte.

Nous remarquons également que la définition de plainte fait référence à une « personne qui est un membre de la clientèle de l'institution financière ou de l'intermédiaire financier ». Cette partie de la définition peut, dans certains cas, exclure des personnes ayant des plaintes légitimes contre un organisme de services financiers visé, lorsque la plainte est fondée, en partie, sur le refus de fournir des services financiers, de manière à ce que ces personnes ne puissent jamais, techniquement, faire partie de la « clientèle ».

On demande à l'intermédiaire financier de s'assurer que le responsable des plaintes et les autres membres du personnel chargés du traitement des plaintes agissent de façon indépendante et évitent les situations dans lesquelles ils seraient en conflit d'intérêts. Cette exigence est importante. Cependant, si on considère les situations où il n'y a pas de personne raisonnable agissant indépendamment (cela est possible dans le cas d'un très petit intermédiaire financier), la société devrait être tenue de retenir les services d'un tiers (par exemple, un arbitre) qui n'est pas en conflit d'intérêts. Une telle exigence pourrait également avoir un effet dissuasif sur le plan économique et créer des conditions où les plaintes sont endémiques.

Bien que les qualifications et l'expertise proposées pour le responsable du traitement des plaintes et pour son personnel soient louables et réalisables dans les organisations

de grande envergure, ce sera difficile pour les petites sociétés, en particulier pour les conseillers et les courtiers inscrits de petite envergure, de trouver et de se permettre d'engager des personnes possédant l'expérience nécessaire pour exercer toutes les fonctions proposées pour le responsable du traitement des plaintes. Un nombre considérable de personnes inscrites sont de petites entreprises. Les entreprises de services financiers devraient être en mesure d'adapter les fonctions attribuables au responsable du traitement des plaintes à la taille et au modèle d'affaires de leur organisation, tout en s'assurant que les principes du projet de règlement soient dûment respectés. Bien que la nécessité d'agir indépendamment et d'éviter les conflits reste immuable, nous estimons qu'il existe une certaine latitude réglementaire permettant le partage de charges importantes, par exemple celle de chef de la conformité, lesquelles devraient être considérées et appliquées à cette nomination, afin d'atténuer l'importance des attributs et des fonctions y connexes et de les rendre accessibles et abordables aux petites sociétés de services financiers visées.

Il est essentiel que les consommateurs aient accès au service d'assistance à la rédaction de plaintes proposé. Il est tout aussi important que les institutions financières, les intermédiaires financiers et les agents d'évaluation du crédit s'assurent que les clients soient informés de ce service de façon proactive. Cette obligation devrait également être intégrée au projet de règlement.

En ce qui a trait aux règles de traitement des plaintes, nous sommes tout à fait favorables à l'établissement de délais précis et réalistes pour l'ensemble du processus, à partir de la réception de la plainte jusqu'au règlement final. Certaines entités, y compris les intermédiaires financiers, doivent fournir à l'auteur d'une plainte une réponse définitive dans les plus brefs délais, mais au plus tard le 60^e jour suivant la réception de la plainte. Bien que nous soyons d'accord que le règlement de chaque plainte devrait avoir lieu le plus tôt possible, il peut y avoir des circonstances, par exemple lorsque le consommateur est victime d'exploitation financière ou qu'il est un client vulnérable, où il serait utile d'avoir trente (30) jours supplémentaires pour examiner la plainte et communiquer avec les parties, comme par exemple des personnes-ressources de confiance, au besoin.

Bien que l'on mentionne le fait que l'auteur de la plainte dépose une demande ou une requête concernant la plainte auprès d'un tribunal ou d'un organisme d'arbitrage, cela se déroule dans le contexte d'une société tenue de continuer à gérer des échanges avec l'auteur de la plainte. Le résumé de la plainte qui est fourni aux auteurs de plaintes, ainsi que le résumé des politiques et des procédures elles-mêmes, doivent indiquer à quel moment précis du processus et de quelle manière l'auteur de la plainte peut porter ses problèmes à l'attention d'un tiers, notamment un tribunal, par la voie d'un calendrier clair et facile à comprendre illustrant les échéanciers, les processus et les points d'escalade pertinents.

Pour analyser correctement les plaintes et déterminer s'il existe des problèmes systémiques nécessitant d'être rectifiés, il serait utile que le registre des plaintes décrive clairement le règlement de la plainte, même si elle a été réglée définitivement par l'Autorité ou par un tribunal. Bien que l'auteur d'une plainte puisse demander à l'Autorité d'examiner le dossier de plaintes d'une société, cela pourrait être utile pour les consommateurs que l'on indique explicitement dans les politiques et procédures d'une

société à quel moment l'Autorité demande habituellement une copie du dossier de plaintes, excluant les demandes réalisées directement par les auteurs de plaintes, afin d'augmenter la responsabilisation et encourager le règlement interne des plaintes. Il ne devrait pas incomber au consommateur de savoir et de comprendre qu'il a le droit de présenter lui-même une telle demande. Il pourrait être utile de se demander si l'Autorité devrait centraliser et tenir à jour les registres de plaintes de toutes les sociétés (soit en tant que registres originaux ou sous forme de copies) aux fins de contrôle de la qualité, à titre de ressource lors de l'étude de questions et de considérations concernant les politiques, et pour contrôler, examiner et possiblement éviter, efficacement et proactivement, les problèmes systémiques liés aux plaintes déposées à l'encontre de fournisseurs de services financiers visés.

Nous appuyons les dispositions proposées à l'article 26 du projet de résolution, qui interdisent aux institutions financières, aux intermédiaires financiers et aux agents d'évaluation du crédit d'adjoindre à l'offre des conditions supplémentaires, particulièrement une condition empêchant le plaignant de communiquer avec l'Autorité. Nous sommes d'accord avec l'interdiction de représenter, dans le cadre du processus de plainte, le terme « ombudsman » ou un terme semblable pouvant suggérer aux consommateurs que ces personnes sont indépendantes ou n'agissent pas pour le compte de l'organisation financière. Ce terme devrait être réservé exclusivement aux services de règlement de différends tiers qui sont indépendants.

On s'attend à ce que le résumé de la politique de la société en matière de traitement des plaintes et de règlement des différends soit rédigé de façon claire et simple et qu'il soit « facilement accessible » aux personnes concernées. Les sociétés pourraient interpréter l'expression « facilement accessible » comme signifiant que le résumé se trouve quelque part dans la section juridique du site Web de leur société. Nous sommes d'avis qu'il faut attirer explicitement l'attention des clients sur ledit résumé au moment de l'ouverture du compte (ou l'équivalent) et au moment du dépôt de la plainte.

Les sanctions administratives pécuniaires proposées sont énoncées clairement et faciles à comprendre. Il est utile pour les organisations financières, leurs employés et les consommateurs de leurs services de comprendre quelles sont les pénalités qui leur seront imposées en cas de manquement aux dispositions précises du projet de règlement. Nous ne pensons toutefois pas que les montants établis soient suffisamment élevés pour avoir un effet dissuasif sur les organisations de grande envergure ou sur les mauvais joueurs qui pourraient simplement considérer ces pénalités comme un coût d'exploitation. Les pénalités devraient au moins permettre de récupérer les coûts engagés pour enquêter les transgressions.

Remarques finales

Nous appuyons les efforts visant à renforcer et à harmoniser le processus de traitement des plaintes dans divers secteurs financiers de la province, et nous estimons que plusieurs dispositions proposées dans le projet de règlement constituent une amélioration par rapport aux règles en vigueur concernant les courtiers et les conseillers inscrits. Cependant, nous sommes conscients des défis que même de petites différences peuvent causer à une industrie agissant dans plus d'un ressort territorial et aux consommateurs, puisque ceux-ci doivent souvent faire appel à des conseils



d'experts coûteux pour les aider à surmonter ces différences. Compte tenu de la position de l'Autorité à titre d'autorité de réglementation de plusieurs domaines différents des services financiers, il serait possible d'harmoniser davantage les exigences et de continuer à promouvoir la mise en place de normes internes plus solides pour régir le traitement des plaintes et le règlement des différends.

Nous vous remercions de nous avoir donné l'occasion de présenter nos observations. Nous serons heureux de répondre à vos questions. N'hésitez pas à communiquer avec nous à l'adresse cac@cfacanada.org à ce sujet ou sur un autre thème.

(Signé) *The Canadian Advocacy Council of
CFA Societies Canada*

**The Canadian Advocacy Council of
CFA Societies Canada**

The translation was prepared by third party translators. While reasonable efforts are made to provide accurate translations, portions may be incorrect. Please refer on the English version where needed and we sincerely apologize for any errors. If you would like to report a translation error or inaccuracy, we encourage you to please [contact us](#).